

我国保险业信息化相关问题探讨

石润艳^{1,2}

(₁ 厦门大学 经济学院金融系, 福建 厦门 361005;

₂ 中国戴尔有限公司, 福建 厦门 361000)

摘要: 本文首先阐述我国保险业信息化的现状, 对目前存在的问题进行分析, 在此基础上针对所存在的问题探讨了我国保险业信息化滞后的原因, 同时对如何解决这些问题和采取什么样的措施来促进我国保险业信息化的发展进行进一步分析。

关键词: 保险业; 信息化

中图分类号: F842 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-4428(2008)01-143-03

信息, 作为一种重要的经济资源在现代经济学中已经受到越来越多的重视, 甚至产生了专门的学科, 其在现代经济中具有多层性、延展性、深入性的作用。具有资金密集型, 数据密集型和信息密集型等多种特点的现代保险业对信息的依赖程度也越来越高。我国的保险业发展仅有 20 多年历史, 是相当年轻的行业, 而随着加入 WTO 的开放承诺, 也是比较早接受国外同业竞争冲击的行业。如何在日益复杂多变和残酷激烈的国际竞争中生存, 保险业的信息建设是占据先机的内在要求和必然选择。

一、保险业信息化的概念和作用

保险业信息化是指保险企业挖掘先进的管理理念, 应用先进的计算机网络技术整合企业现有的生产经营管理, 及时为企业各级员工提供准确而有效的信息, 加强业内信息共享, 获取有利的信息保障, 以便在市场中处于有利地位, 其本质是加强保险业的“核心竞争力”, 是信息技术在保险领域中广泛应用而引起的一场保险业革命。它的广泛运用将促使保险机构更加贴近市场和客户, 提供个性化、差异化的服务, 提升企业核心竞争力, 促进保险业的长远发展。

首先, 利用信息化手段处理保险业务, 改变了保险业的传统手工作业方式, 从而大大提高了工作效率。其次, 通过保险信息化系统, 保险公司可以增加保险保障的服务项目, 扩大保险服务的领域。最后, 发展保险信息化, 需要大量的硬件设备和系统软件, 可以带动信息产业及相关产业的发展, 社会效益十分明显。

二、我国保险业信息化发展的现状

(一) 我国保险业信息化发展取得的成就

1、我国保险业信息化近几年来还是取得了一定的成绩, 信息化建设取得了一定基础。我国的保险业是新兴行业, 虽然底蕴不够深厚, 经验积累不够丰富, 但同时起点高, 发展速度快, 大部分新成立的公司市场初入的时候就已经充分考察了国外的保险业信息化建设的情况, 结合自身的特点, 加大信息化建设的投入, 对核心运营系统平台进行重构、整合和改造。目前各保险公司都设有专门的信息技术部门, 并建成了较为完备的网络体系。

2、信息标准化历来是信息化进程最大的技术性制约。政府在制定保险业标准化体系上也是不遗余力, 继 2004 年完成“保险基础术语”、“保险通用单证编制规则”、“保险数据元目录”和“保险基础代码集”等多项成果之后, 国家“十五”科技攻关专题“保险信息化标准体系研究”顺利通过专家组验收。2006 年 12 月 22 日, 中国保险监督管理委员会正式发布了《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》, 勾画出了中国保险业未来五年信息化发展的蓝图。这是我国保险业第一个关于信息化的专项规划, 指明了“十一五”期间保险业信息化建设的要点和发展方向, 具有重要的现实意义和指导意义。

3、保险监管信息化建设取得成效。保险监管机构加强了内外网络的规划改造, 建立了办公自动化系统、内网信息平台 and 门户网站以及中国保险统计信息系统, 研发出了保险现场稽核系统。保险信息安全保障体系初步建立。各保险公司加快信息安全基础设施建设。超过 50% 的公司开展了灾难演习或制订了灾难演习工作计划, 中国平安建立了上海数据备份中心, 部分公司正在建设或计划建设异地灾备中心。

(二) 我国保险业信息化发展存在的问题

1、信息化建设的投入还不足。尽管近年来保险业的信息化建设进步很大, 但无论是与国外的保险业相比, 还是与国内的银行业、证券业相比, 其信息化水平都还处于相对落后的阶段。同时, 与保险业近几年增长迅猛的势头相比, 其信息化建设也显得滞后。据统计, “十五”期间, 保险业务收入年均增长超过 25%, 这显然对其信息化建设提出了更高的要求。有关统计显示, 2003 年, 中国保险行业在 IT 技术上的投入约为 13 亿元, 与年增长率达 27.1% 的 3880 多亿元的保费相比, 还不到保费收入总额的 0.34%; 而在美国, IT 技术的投资大约占到保费收入的 6% 左右。在财富 500 强企业中, 信息技术投资占营收比例大于 10% 的企业达总数的 65%。

2、目前信息化在保险业务、管理以及决策等方面应用的广度和深度离保险业持续快速发展的需要还有一定的差距, 由于忽视对业务流程、管理流程、组织架构的信息化

构造,信息化在促进业务发展、提高产品创新能力和客户服务水平等方面的作用仍然没有充分发挥出来。在具体层面上,保险业信息化存在的问题主要包括:技术标准体系缺乏、信息技术应用层面不高、数据资产利用率不够、信息化投入与保险业发展不匹配、地区发展不平衡、安全保障体系不够完善、信息化技术人才短缺、客户服务信息化水平较低等。

3、我国保险业信息化发展过程中的专业研究与指导不足。保险业信息化发展一方面需要技术的支持,另一方面也需要强大的专业指导。国外的研究是以企业的实际需求为研究导向,注重对研究模型进行应用,对信息战略进行研究规划,重视研究开发各种特色的信息管理系统,特别是作为数据挖掘及知识管理等深层次的理论、方法也都应用到了研究中来。相比之下,我国的研究则还处于对现状的总结与分析阶段,缺乏深入的专业指导。

4、虽然计算机应用较早,但网络应用还不成熟。保险业使用计算机的时间较早,但发展至今,管理信息系统和门户网站虽然已经建立,电子商务的发展显然还不成熟。与发达国家相比,我们在保险业电子商务的发展上存在明显劣势:国外采用电子商务的模式进行保险销售已经发展成熟,相关的多项服务也可以直接通过电子商务的模式实现;而我国的保险销售还只能采取传统的销售模式。

三、我国保险业信息化发展滞后的原因

(一)传统的思维模式和运作模式与现代产业的天然冲突

保险行业是有着悠久历史的传统行业,在我国的发展一开始就打上了特殊的民俗烙印,在我国这个讲究人情面子具有特殊民俗文化的国家,保险的销售主要是靠保险营销人员直接与客户打交道,靠嘴皮子推销保险产品,几乎每个保险公司旗下都有一支庞大的保险销售队伍,而 IT 产业作为现代产业,十分的年轻,也意味着多变和迅捷,目前,证券公司和银行都通过开展网上业务来压缩成本,而保险公司由于其业务的特殊性(需人工问询,签名,核保),很难做到网上投保这一点,人力资本是其必须花费的成本,与 IT 这种现代产业有着不可调和的冲突,这也是保险行业的电子商务发展滞后的主要原因。

(二)投资收益不明显,实际利用效率不高

保险业长期以来面对的问题主要是三个:第一是产品创新;第二是客户细分;第三是销售渠道的建立。我国保险业在改革开放以后重新建立的时间不久,就遇上了 WTO 生效,外资涌入。旧的问题没有解决,又要面对新的竞争,对于信息化的后期建设,就更力不从心。在过去 10 年里,保险业通过 IT 投入的回报并没有像银行业那么明显。这也是造成国内保险业信息化发展投入相对低下的重要原因。一些出国考察的人员,看到国外的保险公司使用的计算机和网络甚至还不及我们的先进。而从目前已经上马的 CRM 系统的部分保险公司的情况看,目前各公司 CRM 系统的利用率很低,真正处于正常运营中的不足 10%,很多公司没有基于数据库进行深度开发,其功能只限于客户资料的统计与管理。

(三)体制与技术层面的原因

在信息化的后期建设过程中,管理信息系统的建立占有重要地位。而管理信息系统的建立,不仅需要对现有体制进行变革、对业务流程进行重组、对组织机制进行重新构造,而且还需要一个建设过程和一个建成以后相对比较稳定的环境。而随着 WTO 的开放,外资保险公司的进驻,中资保险公司的市场份额不断减少,合资公司越来越多,国内公司与国外公司之间缺少一个标准化一致的信息平台,核心软件产品囿于原有的业务模式,使得先进的核心管理业务无法统一,而要进行改造的话,成本无疑是巨大的。

四、对我国保险业信息化的建议和对策

保险业信息化是一项系统工程,其运行机制不能仅仅着眼于信息技术本身,还需要政府的配合,保险公司的主动响应,配套环境的积极跟上,在发展过程中贯彻“协调发展,分布实施,业务为本,效益为先。”的总原则,面对全面开放后激烈的国际竞争带来的机遇和挑战,从以下几个方面着手,大力发展我国保险业的信息化。

(一)政府及监管部门积极推进

保险业信息化从根本上来讲是保险公司为了应对激烈的竞争,而采取的提高自身竞争力的必然选择,但政府在信息化进程中采取间接调控的模式推动。保险业的发展离不开一个良好的监管环境,保险监管部门要通过政策引导、完善法规等多种手段加快信息化进程。

(二)保险公司的积极配合

保险公司是保险业信息化的主体,保险业信息化是保险公司的选择行为,保险公司有内在的动力驱使,保险公司的信息需求来自于市场竞争。市场竞争是保险公司信息化的内在动力,信息技术的扩散和渗透是外在动力。在发达国家,保险公司是为了需求而信息化,在我国更多的是被动接受,必须要改变这种现状,用市场的力量使保险公司积极活跃起来。

(三)信息产业基础及技术水平是推动保险业信息化的重要力量

保险业信息化和信息产业的发展是经济发展中两个不同的侧面,从国外的经验来看,强大的信息产业是推动保险业信息化的重要力量。二者之间有着天然的相辅相成的联系。

(四)法律环境和标准体系建设是推进保险业信息化的重要举措

新兴产业的兴起和新兴技术的扩散带来了一些新的法律认证及标准化体系上的问题,需要社会能及时出台相关的法律体系和标准体系去规范,从实践上看,欧美和日本在推动信息化相关法律建设上也做了大量的工作,值得我们借鉴。

(五)推进保险信息化需要技术创新和管理创新的有机结合

保险公司的信息化实际上是电子信息技术在保险公司的应用,这样就对公司的管理提出新的要求,是技术问题,也是管理问题。因此,只有将二者有机的结合起来才能更好地推进保险业的信息化,二者是紧密联系的,缺一不可。

(下转第 153 页)

比,相差甚远。它导致的直接后果是第一册教材没上完,只能放到第二学期继续上。而第二学期教学周只有 18 周,总共也只有 36 学时。第一学年,教材规定要求学习 120 学时,而实际上总共只有 64 学时可用。

同样的情况还持续到学生大二结束时,按教材计划应该完成第四册,结果实际上只能完成第二册。整个第三册和第四册两本书不学,这就直接影响了学生的学习积极性。

出现这种情况,主要是因为教材内容太多,而教学时间有限,学生被束缚在教材的教学内容上。而要改变这种状况,在教材内容上必须做适当修改,以弥补听说训练不平衡。

每单元的第一部分---Warming-up Exercises 和第四部分 Supplementary Exercises,由学生课后完成,课堂上不再做讲解,教师把答案交给学生,学生课后对答案。这样可以培养学生的自主学习自觉性和自主学习能力。而第五部分 World of Humor 学生课后听听,作为娱乐,放松即可。

第二部分 Conversations 和第三部分 Passages 是课堂上要精解的部分。对于这两部分,学生经过预习,对书本内容已经有所了解,对学生认为简单的题目,教师可以根据学生的实际水平,适当减少听的次数。笔者在教学实践中发现,像 Filling the blank with the missing words 这样的题目,无需按照课本要求听两遍,一遍即可。这样,就节省了时间。

2、教材没有更好地注重培养学生的表达能力

高职高专英语教学最突出的问题是:对学生英语综合能力培养重视不够,尤其忽视对学生听说能力的培养。

听是语言的吸收,而吸收的最终目的是为了表达。应该在教学中将听,说,读,写,译有机地结合起来,使他们形成一个互相促进,互相作用的教学体系,使学生的能力得到全面发展。因此,在听力教学中,应该加强口语教学,尤其注重口头和书面实用表达能力的训练与培养。

一本优秀的听力教材,既应吸收国内教材注重思想性,人文性,科学性以及注重打好语言基础等优点,又应注入国外社区教育,大众教育,终身教育的实用,应用型教学特点;既注意打好语言基础,更注重培养应用能力,特别是实际使用英语进行交际的能力。

而在使用《新编商务英语听力》的过程中,因为听力教学内容太多,教师和学生都疲于赶进度,根本没有时间在课堂上进行“说”的训练。这种教学安排使得学生听得进,却说不出。

在对教材的教学内容进行适当修改后,课堂上教师就有足够的时间指导学生进行口语练习,以学生为中心给学生较多开口说的机会,强调参与和实践,学生被要求运用新

学到的语言材料结合真实的交际场景进行口语训练,这种由浅入深,由输入到输出的教学安排使学生听得有趣,说得有内容,从而激励学生主动投入,保持良好的学习热情,提高学生语言表达能力。

3、每单元的文化背景知识介绍不够

复合型的人才必须具备跨文化交际的能力。而《新编商务英语听力》未注意语言材料与文化内容的融合,未对西方的政治,经济,文化,习俗,风土人情等背景知识进行介绍。在对我院 06 级商务英语专业 240 名学生的问卷调查中,97%的学生认为教材对此介绍不够。建议编写者在每单元中介绍相关的背景文化知识。

4、配套材料不完善

本教材除了配有教学参考书之外,只配了磁带,没有配备光盘。

每册配备 8 至 9 盘磁带,学生购买磁带,花费太大。使用磁带,增加了学生的经济负担,为教师教学带来了麻烦;最主要的是,使用磁带不能为英语教学网络化及使用多媒体等现代化教学手段提供立体,互动的英语教学环境。教师在教学中,只能请专业人士将磁带转换成光盘,存储到语音室电脑上,供学生拷贝到他们自己的 MP3 或 MP4 上。此举费时费力。建议此书再版时配备光盘。

虽然该教材有不完善的地方,但教师通过辩证地看待和使用,可以将教与学紧密联系起来,找到优良的教学方法,引导学生养成正确的学习方法,培养适应时代,顺应时代发展的优秀人才。

参考文献:

- [1] 汪少华. 外语教学改革出路笔谈 (十二篇)[J]. 中国大学教学, 2007,(04).
- [2] 沈爱珍.新编商务英语听力[M].北京:高等教育出版社,2004,7.
- [3] Ellen Kisslinger,《大学体验英语》项目组.大学体验英语听说教程 1[M].北京:高等教育出版社,培生教育出版集团,2002,5.
- [4] 连淑能.翻译课教学大纲探索[J].外语与外语教学,2007,(04).
- [5] 王达金.指导式教学与主题式教学融为一体的教学模式探讨[J].中国外语,2007,(04).
- [6] 王 革.谈高职院校《旅游英语》课程教学[J].职业技术教育,2005,(02).
- [7] 宋云芳.浅谈职高英语听力提高障碍及对策[J].广西教育,2003,(27).

作者简介:

赵姗姗,女,江苏人,江苏经贸职业技术学院应用外语系,讲师,硕士研究生在读,研究方向:经贸英语。

(上接第 144 页)

参考文献:

- [1] 葛伟民. 我国保险业信息化研究[J].网络与信息,2005,(06).
- [2] 杨明飞. 浅谈保险信息化建设的着力点[J].华南金融电脑,2006,(08).
- [3] 朱俊生. 我国保险信息化发展总体战略[J].中国保险管理干部学院学报,2004,(04).
- [4] 李晓林,唐慧容.加快保险信息化发展 提升我国保险行业竞争

力[J].中央财经大学学报,2004,(02).

- [5] 卢宏娟. 保险业信息化建设发展方向分析[J].情报科学,2006,(10).

作者简介:

石润艳,福建福州人,厦门大学 2007 级在职硕士研究生,现供职于戴尔有限公司,研究方向:保险理论与实践。